

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN
PENGANGKUTAN AWAM KAJIAN KES: LALUAN
MEDAN – PEMATANG SIANTAR**

Oleh

DEWI BUDHIARTINI JULI ISNAINI

Tesis yang diserahkan
untuk memenuhi keperluan bagi
ijazah Doktor Falsafah

Universiti Sains Malaysia

Jun 2007

PENGAKUAN

Hasil karya yang diserahkan dalam tesis ini bagi memenuhi sebahagian daripada syarat-syarat untuk mendapatkan ijazah Doktor Falsafah dengan kepujian dari Universiti Sains Malaysia adalah hasil kerja sendiri.

Hasil karya ini belum pernah diserahkan dan diterima sama ada separuh atau sebahagian daripadanya, bagi memperoleh sebarang ijazah pada masa ini dan tidak dikemukakan untuk masa-masa ijazah lain.

Jun, 2007

Dewi Budhiartini Juli Isnaini.

P – RD 0019.

Pusat Pengajian Perumahan Bangunan Dan Perancangan
Universiti Sains Malaysia.

PENGHARGAAN

Bismillahir Rahmanir Rahim

Setinggi-tingginya syukur kehadiran ALLAH S.W.T kerana dengan izin dan limpah RahmatNya, dapat saya menyiapkan disertasi sarjana sains ini.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada penyelia pertama saya Profesor Madya Dr. Hassim bin Mat dan penyelia kedua Datuk Profesor Dr. Ibrahim bin Wahab selaku pembimbing disertasi ini. Semoga jasa dan curahan ilmu yang ditaburkan akan membawa manfaat dan mendapatkan keredaan serta keberkatan Ilahi.

Penghargaan turut dikalungkan kepada Profesor Abdul Ghani Salleh, Prof Madya Dr. Julaihi Wahid dan Prof.Madya Dr. Abdullah Ab.Rahman dan semua pendidik yang memberikan bimbingan dan tunjuk ajar kepada saya hingga kini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua responden, Pemda Kota Madya Medan dan Pemda Kota Madya Pematang Siantar yang memberikan kerjasama bagi menjayakan disertasi ini.

Jun, 2007

Dewi Budhiartini Juli Isnaini

P – RD 0019

Pusat Pengajian Perumahan Bangunan dan Perancangan

Universiti Sains Malaysia

Pulau Pinang.

KANDUNGAN

Muka Surat

PENGAKUAN	i
PENGHARGAAN	ii
KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI PETA	xiv
SENARAI FOTO	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xviii
1.0 PENGENALAN KAJIAN	1
1.1. PENDAHULUAN	1
1.2. PERSOALAN KAJIAN	4
1.3. ISU DAN MASALAH PENGANGKUTAN	5
1.4. OBJEKTIF KAJIAN	8
1.5. PROSES KAJIAN	9
1.6. SKOP KAJIAN	12
1.6.1 Bahagian Teori	13
1.6.2 Bahagian Praktikal	13
1.7. KAEDAH PENGUMPULAN DATA	13
1.7.1 Pengumpulan Data Primer	15
1.7.2 Pengumpulan Data Sekunder	16
1.8. ORGANISASI KAJIAN	16

2.0 KERANGKA KONSEP PERKHIDMATAN

PENGANGKUTAN AWAM	19
2.1 PENDAHULUAN	19
2.2 PERSEPSI PENGGUNA	19
2.2.1 Pengertian Persepsi Pengguna	20
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pengguna	22
2.3 PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN	23
2.3.1 Pengertian Pengangkutan Awam	23
2.3.2 Tahap Perkhidmatan Pengangkutan	24
2.3.3 Sifat Perkhidmatan Pengangkutan	25
2.3.4 Persepsi Pemilihan Seseorang Dalam Pengangkutan	27
2.3.5 Andaian Persepsi Rasional	29
2.3.6 Instrumen Ekonomi dalam Perkhidmatan Pengangkutan Awam	30
2.4 MOD PENGANGKUTAN	30
2.4.1 Pengertian Mod Pengangkutan	30
2.4.2 Jenis-Jenis Mod Pengangkutan Awam	33
2.5 KAJIAN TERDAHULU	34
2.6 KAEDAH KAJIAN PERSEPSI PENGGUNA	42
2.6.1 Pengertian Kaedah, Teknik dan Kajian Persepsi	42
2.6.2 Jenis Pengkajian Pengguna	42
2.6.3 Kaedah Pengumpulan Maklumat Pengguna	43
2.7 KESIMPULAN	44

3.0 PENGGUNAAN MODEL DALAM KAJIAN PENGANGKUTAN	46
3.1 PENDAHULUAN	46
3.2 PENGKAJIAN TINJAUAN	46
3.2.1 Pengertian Tinjauan	46
3.2.2 Pembuatan Borang Soal Selidik	48
3.2.3 Pengukuran Dan Penyusunan Skala	49
3.2.3.1 Pengukuran	49
3.2.3.2 Penyusunan Skala	50
3.2.4 Kaedah Persampelan	51
3.3 MODEL PERSEPSI PENGGUNA	54
3.3.1 Pengertian Model Persepsi Pengguna	54
3.3.2 Objektif Dan Fungsi Model Persepsi Pengguna	54
3.4 Pemilihan Pengangkutan	56
3.4.1 Faktor Pemilihan Pengangkutan	56
3.4.2 Mengikuti Pengguna	57
3.4.3 Tahap Perkhidmatan	59
3.5 ANALISIS FAKTOR	60
3.5.1 Pengertian Analisis Faktor	60
3.5.2 Prinsip Analisis Faktor	62
3.5.3 Langkah Analisis Faktor	66
3.6 ANALISIS BERKELOMPOK	77
3.6.1 Pengertian Analisis Berkelompok	77
3.6.2 Ukuran Kesamaan (Similarity)	79
3.6.3 Teknik Pengelompokan	80
3.6.4 Algoritma Pada Kaedah Aglomeratif	81

3.7 KESIMPULAN	82
4.0 METODOLOGI KAJIAN	
4.1 PENDAHULUAN	85
4.2 PENDEKATAN PERMASALAHAN	87
4.3 ORIENTASI LAPANGAN	90
4.4 KAJIAN TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA PERJALANAN	90
4.5 MENGENAL PASTI UNSUR KAJIAN	90
4.5.1 Pembolehkan Awal	91
4.5.2 Ciri Sosio Ekonomi Pengguna	94
4.6 PENENTUAN KAEDAH PENGUMPULAN DATA	94
4.6.1 Penentuan Jenis Pengukuran dan Penyusunan Skala	94
4.6.2 Penyusunan Borang Soal Selidik	95
4.7 PENETAPAN SAMPEL KAJIAN	96
4.8 RANCANGAN PENGOLAHAN DATA	97
4.9 KESIMPULAN	102
5.0 PERKHIDMATAN LALUAN MEDAN – PEMATANG SIANTAR	104
5.1 PENDAHULUAN	104
5.2 GAMBARAN AWAM BANDARAYA MEDAN DAN BANDAR PEMATANG SIANTAR	105
5.2.1 Keadaan Geografi	105
5.2.2 Struktur Ekonomi	106
5.2.3 Tenaga Kerja	108
5.2.4 Interaksi Antara Bandaraya Medan Dengan Bandar Pematang Siantar	109

5.3	KEADAAN PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN LALUAN MEDAN – PEMATANG SIANTAR	114
5.3.1	Bas Awam	116
5.3.2	Keretapi Perdagangan	121
5.3.3	Teksi	122
5.3.4	Kenderaan Sewa	123
5.3.5	Kenderaan Peribadi	124
5.4	KERAJAAN	125
5.5	INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA	125
5.6	KECUKUPAN DATA	127
5.7	KESIMPULAN	131
6.0	PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA	133
6.1	PENDAHULUAN	133
6.2	PENGOLAHAN DATA TERHADAP FAKTOR YANG MENJADI PERTIMBANGAN PENUMPANG SEBELUM MELAKUKAN LALUAN	134
6.2.1	Pengiraan Nilai Purata dan Sisihan Piawai	134
6.2.2	Pembentukan Matrik Korelasi	137
6.2.3	Perhitungan Nilai Eigen dan Sumbangan Pembolehubah Awal Membentuk Faktor	139
6.2.4	Penyusunan Matrik Muatan Faktor Sebelum Pengulangan	140
6.2.5	Pengulangan Faktor Kesamaan	142
6.2.6	Penentuan Pembolehubah Awal Yang Membentuk Faktor	143

6.3	PENGUJIAN KELAYAKAN MODEL	147
6.4	PENGOLAHAN DATA PENILAIAN PENGGUNA PERKHIDMATAN TERHADAP MOD PENGANGKUTAN	149
6.4.1	Penentuan Keunggulan Mod Pengangkutan	150
6.4.2	Pengelompok Mod Pengangkutan	151
6.5	HASIL ANALISIS KEMUDAHAN PENGANGKUTAN AWAM LALUAN MEDAN – PEMATANG SIANTAR	152
6.5.1	Faktor Dominan	153
6.5.1.1	Faktor Keselesaian	155
6.5.1.2	Faktor Kemudahsampaian	156
6.5.1.3	Faktor Kos	157
6.5.1.4	Faktor Masa	158
6.5.1.5	Faktor Keselamatan	160
6.5.2	Keunggulan Setiap Mod Pengangkutan	162
6.5.2.1	Keunggulan Mod Pengangkutan pada Faktor Dominan	165
6.5.2.2	Pengelompokan Mod Pengangkutan	178
6.5.2.3	Segmen Pasaranan Mod Pengangkutan	181
6.5.3	Analisis Persaingan Antara Mod Pengangkutan	185
6.5.3.1	Persaingan Antara Mod Pengangkutan	185
6.5.3.2	Kelebihan dan Kelemahan Perkhidmatan Mod Pengangkutan	188
6.6	USAHA MENINGKATKAN LAGI MUTU PERKHIDMATAN	195
6.7	KESIMPULAN	199
7.0	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	204

7.1	PENDAHULUAN	204
7.2	RUMUSAN PERBINCANGAN	204
7.3	HASIL KAJIAN	206
7.4	IMPLIKASI	211
7.5	KESIMPULAN	219
7.6	CADANGAN	220
 BIBLIOGRAFI		222
LAMPIRAN A		231
Soal Selidik		
LAMPIRAN B		235
Konversi Data		
LAMPIRAN C		245
Data Hasil Temu Bual (Skala Silang)		
LAMPIRAN D		275
Analisis Faktor		
LAMPIRAN E		283
Statistik Deskriptif		
LAMPIRAN F		286
Keunggulan Mod Pengangkutan		
LAMPIRAN G		293
Analisis Kelompok		

Jadual 3.1.	: Muatan Faktor dan Nilai Komuniti	73
Jadual 5.1.	: Keadaan Geografi Bandaraya Medan dan Bandar Pematang Siantar	106
Jadual 5.2.	: Pola Pengembangan Kawasan dan Fungsi Bandar di Sumatera Utara	111
Jadual 6.1.	: Nilai Purata dan Sisihan Piawai Tahap Kepentingan Pembolehubah	135
Jadual 6.2.	: Matrik Korelasi Variabel Awal	137
Jadual 6.3	: Penilaian dan Peratusan Perbezaan	140
Jadual 6.4	: Matrik Muatan Faktor Terhadap Pembolehubah Awal	141
Jadual 6.5	: Matrik Muatan Faktor Yang Telah Diulangi	142
Jadual 6.6	: Hasil Pengelompokan Pembolehubah Awal ke Dalam Faktor	144
Jadual 6.7	: Pengujian Kelayakan Model	148
Jadual 6.8	: Nilai Purata Penilaian Pengguna Perkhidmatan Terhadap Pembolehubah Awal Pada Setiap Mod Pengangkutan	149
Jadual 6.9	: Keunggulan Antara Mod Pengangkutan	150
Jadual 6.10	: Matrik Koefisien Ketidakterkaitan Euclidean	151
Jadual 6.11	: Tahap Pengelompokan Mod Pengangkutan	152
Jadual 6.12	: Matrik Muatan Faktor Analisis	154
Jadual 6.13	: Faktor Pembolehubah Mod Pengangkutan	163
Jadual 6.14	: Purata Faktor Pembolehubah Mod Pengangkutan	164
Jadual 6.15	: Rekapitulasi Penilaian Pembolehubah Mod Pengangkutan	164

SENARAI RAJAH

Muka Surat

Rajah 1.1.	: Carta Aliran Metodologi Kajian	12
Rajah 2.1.	: Elemen Perilaku Perjalanan Seseorang	28
Rajah 2.2.	: Hubungan Dasar Antara Komponen Mod Pengangkutan	31
Rajah 3.1.	: Carta Aliran Model Howard-Sheth	55
Rajah 3.2	: Carta Pemilihan Pengangkutan	57
Rajah 3.3.	: Pergerakan Penumpang	58
Rajah 3.4.	: Hubungan Antara Unsur Dengan Faktor	63
Rajah 3.5.	: Langkah Analisis Faktor	67
Rajah 4.1.	: Langkah Umum Penyelidikan	86
Rajah 4.2.	: Pengelompokan Objek	99
Rajah 4.3.	: Diagram Aliranan Pengolahan Data	101
Rajah 5.1.	: Struktur Ekonomi Bandaraya Medan dan Bandar Pematang Siantar	107
Rajah 5.2.	: Aliran Perancangan Soal Selidik	127
Rajah 6.1.	: Dendrogram Pengelompokan Mod Pengangkutan	152
Rajah 6.2.	: Keunggulan Mod Pengangkutan Pada Faktor Keselesaian	167
Rajah 6.3.	: Kos Purata Pembolehubah Pada Faktor Keselesaian	168
Rajah 6.4.	: Keunggulan Mod Pengangkutan Pada Faktor Kemudahsampaian	170
Rajah 6.5.	: Kos Purata Pembolehubah Pada Faktor Kemudahsampaian	170
Rajah 6.6.	: Keunggulan Mod Pengangkutan Pada Faktor Kos	172
Rajah 6.7.	: Kos Purata Pembolehubah Pada Faktor Kos	173
Rajah 6.8.	: Keunggulan Mod Pengangkutan Pada Faktor Masa	175

Rajah 6.9. : Kos Purata Pembolehubah Pada Faktor Masa 175

Rajah 6.10. : Kedudukan Mod Pengangkutan Pada
Faktor Keselamatan 177

Rajah 6.11 : Kos Purata Pembolehubah Pada
Faktor Keselamatan 178

Rajah 6.12 : Rajah Kelebihan dan Kelemahan
Setiap Mod Pengangkutan 188

Peta 5.1.	: Fungsi Bandar Di Propinsi Sumatera Utara	110
Peta 5.2.	: Jaringan Jalan dan Jaringan Keretapi Serta Prasarana Perhubungan di Sumatera Utara	113

Foto 5.1.	: Keadaan Terminal Bas	
	Laluan Medan – Pematang Siantar	114
Foto 5.2.	: Keadaan Terminal Keretapi	
	Laluan Medan – Pematang Siantar	115
Foto 5.3.	: Keadaan Terminal Keretapi	
	Laluan Pematang Siantar – Medan	115
Foto 5.4.	: Keadaan Bas Ekonomi	
	Laluan Medan – Pematang Siantar	117
Foto 5.5.	: Keadaan Tempat Duduk Bas Eksekutif	
	Laluan Medan–Pematang Siantar	118
Foto 5.6.	: Keadaan Bas Eksekutif	
	Laluan Medan – Pematang Siantar	119
Foto 5.7.	: Keadaan Tempat Duduk Keretapi Perdagangan	
	Laluan Medan – Pematang Siantar	122
Foto 5.8.	: Keadaan Teksi Laluan Medan – Pematang Siantar	123

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM KAJIAN KES: LALUAN MEDAN-PEMATANG SIANTAR

ABSTRAK

Kajian ini bermula daripada suatu proses mempelajari, memahami dan mengidentifikasi serta menganalisis masalah berdasarkan fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan awam di Medan-Pematang Siantar.

Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti persepsi pengguna pengangkutan awam di laluan Medan–Pematang Siantar dan pembolehubah yang berhubungkait dengan persepsi pengguna. Di samping membuat perbandingan antara kelebihan dengan kekurangan setiap cara pengangkutan yang memberi perkhidmatan di laluan Medan-Pematang Siantar.

Kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah kajian sebagai data primer iaitu data yang dikumpulkan oleh penguji yang dijalankan dikawasan kajian dan data sekunder didapati daripada buku jurnal, seminar dan penerbitan rasmi yang berkaitan, serta diperoleh daripada bancian yang pernah dijalankan dan lawatan daripada agensi perkhidmatan pengangkutan awam laluan Medan - Pematang Siantar. Data yang diperoleh diolah menggunakan Analisa Faktor dan Analisa Klaster.

Daripada analisis yang diperoleh terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan tersebut iaitu faktor keselesaan, kemudahsampaian, tambang, masa dan keselamatan.

Faktor keselesaan yang merupakan ciri asal perkhidmatan pengangkutan terpenting yang telah mempengaruhi pelaku perjalanan, sedangkan faktor kos merupakan pertimbangan yang ketiga.

Daripada kelima-lima mod pengangkutan, bas eksekutif dan teksi memiliki kelebihan dalam faktor keselesaan dan keselamatan. Teksi antara kota ($\bar{X}=3.6457$) dan bas eksekutif ($\bar{X}=3.6094$) merupakan perkhidmatan pengangkutan yang memiliki tingkat kesamaan yang paling tinggi. Bas mini ($\bar{X}=3.4449$) dan keretapi perdagangan ($\bar{X}=3.4011$) memiliki kesamaan yang lebih rendah daripada kesamaan teksi antara kota dan bas eksekutif dalam perkhidmatan pengangkutan, tetapi berlakunya persaingan yang didasarkan tidak sama iaitu antara masyarakat berpendapatan rendah dan berpendapatan sederhana.

Kata kunci: Persepsi pengguna, perkhidmatan, pengangkutan awam, analisis faktor, analisis kluster.

THE PERCEPTION OF CONSUMERS ON THE PUBLIC TRANSPORTATION

CASE STUDY: MEDAN – PEMATANG SIANTAR ROUTE

ABSTRACT

This research was initiated by the process of studying, understanding, identifying and analyzing the transportation problems based on the phenomena which affect the consumer's perception on the public transportation service, Medan – Pematang Siantar route.

In this case, all variables must influence consumer's perception. The research makes a comparison between the advantages and disadvantages of each type of transportation modes available in Medan – Pematang Siantar route.

This study was conducted by adopting survey as the prime method. Primary data which collected by the researcher was carried out the area of Medan – Pematang Siantar and secondary data had taken from various journals, seminar and other related references. The secondary data was collected from the studies both by library research and by visiting the locations, such as several agencies of public transportation service in Medan – Pematang Siantar route.

Data analysis was performed using factor and cluster analysis. The result of the analysis shows that there are at least five factors which influence the perception of consumer's on public transportation i.e. comfort, accessibility, cost (price), travel time, and safety. Comfort is the main factor that influences consumer choice.

The cost factor came from the five mode analyzed i.e. business train, economic bus, executive bus, mini bus and taxi. Taxi ($\bar{X}=3.6457$) and executive bus ($\bar{X}=3.6094$) were identified as having higher score in terms at comfort and safety, and also being of similar quality service. Mini bus ($\bar{X}=3.4449$) and business train ($\bar{X}=3.4011$) are both have lower quality service than the quality service of both taxi and executive bus. The high competition existing among those transportation systems is resulted from the difference of socio – economic condition of the consumers.

Key words: consumer's perception, service, public transportation, factor analysis, cluster analysis.

BAB 1

1.0. PENGENALAN KAJIAN

1.1. PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan satu proses yang berterusan, melalui satu perancangan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dalam pelbagai aspek. Satu aspek yang penting dalam pembangunan tersebut ialah pengangkutan. Hampir seluruh kehidupan manusia tidak terlepas daripada keperluan pengangkutan. Pengangkutan berkembang seiring dengan kemajuan kehidupan dan budaya manusia.

Pembangunan pengangkutan awam diarahkan untuk melihat perbezaan antara bandar dan mendorong samarata hasil-hasil pembangunan. Pengangkutan antara bandar akan membuka kesempatan kegiatan perdagangan antara bandar dan mengurangkan perbezaan tambang antara bandar, meningkatkan mobiliti tenaga kerja untuk mengurangkan kosentrasi keahlian dan keterampilan pada beberapa bandar sehingga mendorong terciptanya kesempatan melakukan pembangunan antara bandar.

Di bandar, pengangkutan berhubung dengan keperluan pekerja untuk ke tempat bekerja atau sebaliknya, keperluan ke sekolah, keperluan ke tempat-tempat awam dan keperluan untuk ke luar bandar. Di samping keperluan

mengangkut orang, pengangkutan juga diperlukan untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Sebagai kesan secara langsung meningkatnya kemudahan ialah meningkatnya aksesibiliti. Hal ini konsisten dengan manfaat yang dinyatakan dalam peningkatan perdagangan dan komunikasi antara daerah (Azis, 1994).

Jabatan Perhubungan (Pengangkutan) Indonesia (2003) menyebutkan sasaran pembangunan jabatan pengangkutan darat pada tahun 2005-2009 dititikberatkan kepada pemeliharaan, dan peningkatan pembangunan pengangkutan iaitu: (1) Pembangunan pengangkutan jalan diutamakan pada pemulihan keadaan perkhidmatan mod pengangkutan jalan, sesuai dengan standard perkhidmatan minimum; (2) Pembangunan pengangkutan perbandaran terutama di bandar-bandar besar diutamakan pada pembangunan pengangkutan yang berasaskan jalan rel, membolehkan pengurangan pengguna kereta peribadi dan meningkatkan kehebatan pengangkutan awam; (3) Pembangunan pengangkutan keretapi diutamakan pada pemulihan perkhidmatan sarana dan prasarana keretapi ke tingkat keadaan normal yang dititikberatkan kepada kegiatan pemeliharaan untuk meningkatkan keselamatan dan kelancaran operasi serta meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana pengangkutan keretapi, pemeliharaan serta pengembangan sarana dan prasarana keretapi.

Mod pengangkutan yang baik, cekap dan berkesan merangkumi kemudahan pelbagai mod pengangkutan, rangkaian jalan raya dan juga prasarana yang baik.

Kajian laluan Medan–Pematang Siantar merupakan dua bandar di wilayah Sumatera Utara yang jaraknya dalam lingkungan 120 km. Bandaraya Medan penduduknya anggaran seramai dua juta orang dan merupakan bandar yang berfungsi sebagai pusat perdagangan, pelancongan, pusat kerajaan Sumatera Utara. Bandar Pematang Siantar mempunyai penduduk seramai lebih kurang 300 ribu orang dan merupakan bandar yang berfungsi sebagai pusat perdagangan, bandar transit pengangkutan ke tempat-tempat pelancongan seperti bandar Parapat, Berastagi dan Pulau Samosir. Kedua-dua bandar ini berkait rapat sama ada dari segi ekonomi dan sosio budaya.

Laluan pengangkutan bandar Medan – Pematang Siantar sangat ramai dengan pelbagai mod pengangkutan awam, namun yang paling sering dilihat penuh penumpang hingga bergantung di pintu-pintu bas pengangkutan adalah mod pengangkutan bas ekonomi. Sementara teksi-teksi juga banyak di laluan bandar Medan – Pematang Siantar, namun paling sering mengalami kemalangan disebabkan kelajuan yang melebihi peraturan lalu lintas. Sedangkan mod pengangkutan lain seperti keretapi dan bas eksekutif tidak begitu ramai penumpangnya. Selain hal di atas, mobiliti manusia dan barangan antara bandaraya Medan dengan bandar Pematang Siantar menjadi semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menyebabkan keperluan pengangkutan awam juga meningkat.

Fenomena di atas menarik perhatian pengkaji untuk mengkaji perkhidmatan pengangkutan antara bandar Medan – Pematang Siantar dan persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan awam yang menjadi alasan pemilihan mod pengangkutan awam laluan Medan – Pematang Siantar.

1.2. PERSOALAN KAJIAN

Kajian terdahulu yang dilakukan Cahyadi (2006) menghuraikan bahawa alasan pemilihan mod pengangkutan adalah masa perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan. Bagi perjalanan ke tempat kerja, ke sekolah dan perdagangan memerlukan mod pengangkutan yang mempunyai frekuensi dan mobiliti yang tinggi tetapi sebaliknya untuk perjalanan sosial yang dipilih adalah mod pengangkutan yang mengutamakan keselesaan. Adanya permintaan mod pengangkutan yang mengutamakan keselesaan dalam perjalanan perlu di atasi oleh agensi melalui penyediaan kereta yang memenuhi standard keselesaan. Permasalahan yang ada agensi belum mengetahui bagaimana mengatur ruang penumpang bas yang selesa.

Sedangkan kajian terdahulu oleh (Dinas Lalu lintas dan Pengangkutan Jalan, 2000) yang mengkaji mengenai standard kualiti perkhidmatan pengangkutan bas, menghuraikan bahawa alasan pemilihan mod pengangkutan bas oleh pengguna adalah faktor tambang perkhidmatan dan juga faktor keadaan fizikal kereta sebagai pengangkutan.

Dalam kajian ini, yang menjadi persoalan kajian iaitu ada pengaruh faktor perkhidmatan pengangkutan iaitu keselesaan, kemudahsampaian, tambang, masa dan keselamatan terhadap persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan awam laluan Medan – Pematang Siantar.

1.3. ISU DAN MASALAH PENGANGKUTAN

Permasalahan pengangkutan awam di dunia selalu muncul terus tahun demi tahun. Pemenuhan keperluan pengangkutan awam di beberapa negara masih sangat kurang. Bahkan di negara yang dianggap maju seperti Amerika Syarikat, masih menjadi permasalahan yang terus memerlukan pemecahan dari pihak pemerintah. Menurut laporan pengkajian pengangkutan yang dilakukan oleh *US Department of Transportation* (2005) yang menjelaskan pemenuhan keperluan pengangkutan awam di kawasan atau pedalaman yang berpopulasi 82.4 juta orang, hanya 76.5% yang dapat menggunakan mod pengangkutan awam bas saja. Untuk 4 (empat) mod pengangkutan awam iaitu bus, keretapi, pesawat udara dan kapal laut dapat digunakan oleh penduduk kurang 1% dari populasi.

Demikian juga permasalahan pengangkutan awam di Indonesia, yang selalu menjadi topik menarik untuk dibincangkan. Hal ini kerana keadaan sistem pengangkutan awam masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan pertambahan jumlah penduduk yang pesat, keperluan akan ketersediaan sarana dan prasarana pengangkutan sebagai medium bagi masyarakat untuk melakukan pergerakan menjadi meningkat pula.

Menurut evaluasi yang dilakukan oleh Bank Dunia (World Bank) pada tahun 1999, begitu juga dengan keadaan pengangkutan awam di Indonesia khususnya di Jakarta sangat teruk. Tercatat 78% pengangkutan awam yang 252 jarak perkhidmatannya, mengalami lebihan muatan pengguna, bahkan

hampir 60% daripada perkhidmatan mengalami keadaan muatan dengan tingkat kelebihan muatan yang sangat besar atau teruk.

Hal yang sama di dalam permasalahan perkhidmatan pengangkutan awam yang menjadi aduan pengguna perkhidmatan adalah bentuk fizikal kendaraan pengangkutan awam dan perilaku pemandu pengangkutan awam yang kurang mematuhi peraturan lalu lintas menurut Riani (2006). Salah satu perilaku pemandu pengangkutan awam yang mengganggu kelancaran arus lalu lintas adalah menaikkan dan menurunkan penumpang di sembarang tempat terlebih lagi jalan yang dilalui pengangkutan, isi padu lalu lintas padat dan geometrik simpang sangat sempit.

Ada 9 (sembilan) parameter kualiti perkhidmatan pengangkutan mod bas ekonomi menurut Hidayanto (2005) iaitu jumlah penumpang, tempat duduk, kebersihan, jenayah, kecepatan tempoh, pengangkutan dan penurunan penumpang, tempat pemberhentian dan masa menunggu. Kajiannya menunjukkan bahawa perkhidmatan pengangkutan bas ekonomi masih di bawah standard yang ada dalam jumlah penumpang, mengangkut dan menurunkan penumpang dan tempat memberhentikan kendaraan. Sedangkan yang masih sesuai dengan standard perkhidmatan pengangkutan bas ekonomi adalah tempat duduk, kebersihan, cara mengendalikan dan kadar jenayah. Yang lebih baik dari standard adalah kecepatan dan masa menunggu. Secara menyeluruh kualiti perkhidmatan bas ekonomi masih di bawah standard yang sebenarnya.

Isu dan masalah pengangkutan yang berlaku di sesuatu kawasan bandaraya Medan dan bandar Pematang Siantar merangkumi skop yang luas iaitu melibatkan pengguna, agensi perkhidmatan dan keadaan geografi lalu lintas. Walaupun laluan Medan – Pematang Siantar merupakan laluan yang sibuk dengan lalu lintas, namun pengguna pengangkutan awam masih mempunyai pilihan yang banyak. Jika perkhidmatan yang diberikan dapat memenuhi keperluan pengguna, maka kepuasan pengguna akan mempengaruhi kesetiaan mereka untuk sentiasa menggunakan pengangkutan awam yang dipilih.

Dalam mengusahakan perkhidmatan pengangkutan ini, keselesaan, kemudahsampaian, tambang, masa dan keselamatan perkhidmatan yang diberikan adalah merupakan faktor utama kejayaan daripada pelbagai kajian yang dibuat terhadap pengalaman para pengguna pengangkutan. Di sini dapat disimpulkan bahawa ia merupakan pemerhatian daripada keseluruhan proses perkhidmatan yang berkaitan kesan pertama dan terakhir pada masa ia disediakan, bagi pengguna untuk membuat keputusan menggunakan sesuatu bentuk pengangkutan. Pelaku perjalanan melakukan penilaian terhadap perkhidmatan yang dipilih. Hal ini dipengaruhi oleh faktor lingkungan (sosio ekonomi) dan faktor individu (pendapat pengguna, motivasi, pengetahuan, sikap, keperibadian dan gaya hidup). Namun begitu, proses penilaian ini tidak terhenti, setelah penilaian dilakukan kerana pengguna pengangkutan awam meragui sama ada mereka telah menentukan pilihan yang tepat atau tidak. Keraguan ini menunjukkan pengguna kurang berpuas hati terhadap perkhidmatan yang telah diberikan oleh pihak yang menyediakan perkhidmatan pengangkutan.

Dalam pengangkutan, kebolehsampaian berkait rapat dengan kemampuan sesuatu mod pengangkutan untuk menyediakan perkhidmatan pengangkutan awam dengan tambang yang rendah dan cara yang cepat dalam perjalanan antara dua tempat. Tambang pengangkutan menurut Sinulingga (1999), berkait rapat dengan jarak dan kecepatan perkhidmatan. Mod pengangkutan dikatakan baik, jika masa perjalanannya cepat, tiada kesesakan lalu lintas, kekerapan perkhidmatan, aman dan selesa.

1.4. OBJEKTIF KAJIAN

Pelbagai mod pengangkutan awam yang memberikan perkhidmatan di laluan Medan–Pematang Siantar yang mengalami perkembangan, bukan hanya dalam hal pertumbuhan pasaran, tetapi juga peningkatan kualiti dalam perkhidmatan. Setiap mod pengangkutan menggunakan cara perkhidmatan pengangkutan dengan cara yang sesuai mengikut keperluan dan kehendak masyarakat setempat.

Untuk mengenal pasti tingkat keinginan pengguna pengangkutan awam di laluan Medan – Pematang Siantar pada umumnya, maka diperlukan tiga faktor yang penting untuk dikaji agar tercapainya penyelesaian permasalahan peningkatan kualiti pengangkutan yang sesuai dengan kepuasan masyarakat iaitu :

1. Mengkaji faktor-faktor dominan yang menjadi pertimbangan pengguna pengangkutan awam.

2. Mengkaji keunggulan setiap mod pengangkutan awam yang mempengaruhi pengguna dalam pemilihan mod perkhidmatan laluan Medan – Pematang Siantar.
3. Mengkaji kelebihan dan kekurangan antara mod pengangkutan awam terhadap perkhidmatan laluan Medan – Pematang Siantar.

1.5. PROSES KAJIAN

Kajian ini dijalankan seperti berikut :

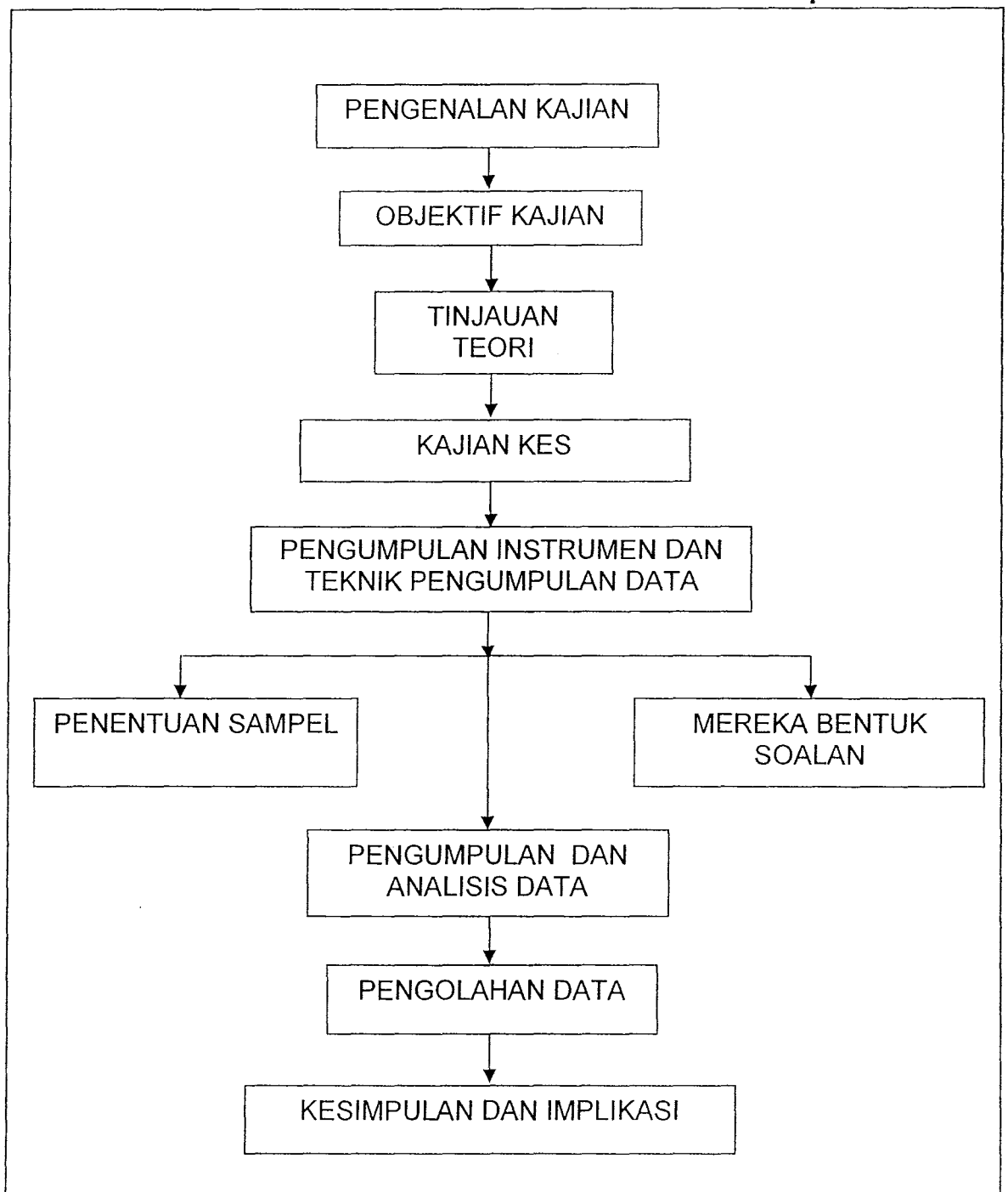
1. Membentangkan kepentingan pengangkutan dan teori-teori yang boleh dipadankan dengan tujuan kajian.
2. Membentangkan kajian kes pengangkutan bermula daripada faktor keselesaan, tambang, kemudahsampaian, masa dan keselamatan.
3. Membuat kajian hasil daripada penemuan yang telah dirumuskan dengan teori-teori yang telah dikemukakan.
4. Mengemukakan isu-isu dan masalah yang timbul.

Rancangan kajian hendaklah disediakan terlebih dahulu sebelum menjalankan sebarang kajian. Rancangan kajian ini selalunya menghuraikan proses kajian yang harus dilalui mengikut fasa yang tertentu sebelum memperoleh sebarang jawapan ataupun keputusan terhadap matlamat dan objektif kajian. Menurut Graziano dan Raulin yang diperoleh daripada Hassim (1995) terdapat tujuh fasa dalam proses kajian iaitu:

- i. Fasa pengwujudan idea.
- ii. Fasa mendefinisi masalah.

- iii. Fasa mereka bentuk peraturan.
 - iv. Fasa pemerhatian dan pengumpulan data.
 - v. Fasa analisis data
 - vi. Fasa tafsiran
 - vii. Fasa perhubungan atau persembahan.
- Fasa pengwujudan idea tidak akan mendefinisikan masalah yang melibatkan penentuan kepentingan kajian dan memusatkan idea umum ke arah merumuskan pelbagai masalah dan isu kajian. Fasa ini juga merupakan peringkat penting yang menghubungkan masalah kajian dengan teori yang sedia ada agar dapat memudahkan lagi peringkat kajian seterusnya. Ia adalah asas kepada pengwujudan konsep rangka kerja kepada kajian yang akan dijalankan dan akhir sekali akan menghasilkan hipotesis kepada kajian
 - Fasa mendefinisikan masalah adalah mengkaji kes yang timbul sebagai hasil rumusan pelbagai masalah dan isu kajian yang dihubungkan dengan tinjauan teori.
 - Fasa berikutnya pula merangkumi fasa mereka bentuk peraturan dan pemerhatian atau pengumpulan data. Fasa ini melibatkan kaedah dan peraturan ke arah menentukan kaedah tertentu yang dapat digunakan dalam pengumpulan maklumat ataupun data. Ia akan bermula dari peringkat menentukan keperluan dan penjenisan reka bentuk soal selidik sehingga menjadi kaedah pengumpulan data dan maklumat.

- Fasa analisis dan penafsiran data pula merangkumi kaedah analisis data dengan menggunakan teknik analisis statistik yang bersesuaian dan seterusnya membuat perbandingan keputusan kajian dengan keputusan daripada kajian teori dalam bidang yang berkaitan. Proses ini akan menentukan sama ada untuk menerima ataupun menolak keputusan yang diperolehi daripada kajian yang telah dikendalikan berdasarkan hipotesis yang telah dibuat.
- Fasa yang terakhir ialah fasa perhubungan atau komunikasi yang merangkumi persembahan keputusan kajian yang telah diperolehi melalui dokumen bertulis. Metodologi kajian ini dikendalikan mengikut peringkat yang telah dihuraikan secara ringkas seperti Rajah 1.1.



Rajah 1.1 : Carta Aliran Metodologi Kajian

Sumber : Pengubahsuaian daripada Graziano dan Raulin (1989)

1.6. SKOP KAJIAN

Mengkaji kesan pengangkutan yang dihasilkan oleh pengangkutan awam dari segi teori dan praktikal.

1.6.1 Bahagian Teori

Kajian ini menggunakan teori (konsep) pengangkutan umum dan teori perkhidmatan di sektor pengangkutan umum. Secara umum bahagian teori ini berisikan:

- a. Mengkaji perkhidmatan pengangkutan dan persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan.
- b. Definisi dan konsep kajian yang berkaitan dengan tinjauan teori.
- c. Kajian terhadap bahagian kajian dengan menggunakan analisis faktor dan analisis kelompok.

1.6.2 Bahagian Praktikal

Kajian ini secara praktikal menggunakan analisa faktor dan klaster. Analisa faktor digunakan untuk menentukan faktor-faktor dominan, keunggulan dan kelebihan maupun kekurangan. Sedangkan analisa klaster digunakan untuk:

- a. Faktor-faktor dominan yang menjadi pertimbangan penumpang dalam melakukan perjalanan.
- b. Keunggulan atau kedudukan perkhidmatan setiap jenis pengangkutan awam.
- c. Kelebihan dan kekurangan setiap jenis pengangkutan awam.

1.7. KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah kajian soal selidik sebagai kaedah utama. Pengumpulan data semula ada diperolehi daripada laporan

kajian yang pernah dijalankan. Lawatan dibuat hingga ke beberapa agensi perkhidmatan pengangkutan awam Medan – Pematang Siantar, seperti agensi teksi, keretapi perdagangan, bas mini, bas ekonomi dan bas eksekutif bagi tujuan pengumpulan data.

Semua maklumat dan data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan bantuan beberapa perisian komputer iaitu pakej perisian SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Analisis faktor dan analisis kelompok digunakan bagi tujuan analisis. Analisis faktor digunakan kerana mengenali fenomena dari satu permasalahan, mengkaji dan menganalisis fenomena tersebut sehingga dapat disistematikkan menjadi satu pola. Analisis kelompok digunakan untuk mengelompokkan objek kajian berdasarkan kesamaan ciri yang diperolehi daripada nilai skor faktor objek kajian yang dihasilkan oleh analisis faktor sebelumnya bagi tujuan analisis.

Akhir sekali data perbandingan antara mod pengangkutan akan dijalankan untuk menilai dan memilih satu bentuk mod pengangkutan yang bersesuaian yang dapat digunakan sebagai mod pengangkutan pilihan.

Pengumpulan data untuk kajian ini dibuat daripada hasil dua sumber utama iaitu data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang dikumpulkan oleh pengkaji yang dijalankan di kawasan kajian dan data sekunder didapati daripada buku, jurnal, seminar dan penerbitan rasmi yang berkaitan.

1.7.1. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara memberikan soal kepada para pengguna pengangkutan awam laluan Medan – Pematang Siantar. Data yang diperoleh dijadikan sebagai sampel. Soal tersebut akan dijawab oleh responden dengan cara memilih salah satu skala jawapan.

Soalan ini dapat disenaraikan seperti yang di bawah ini.

- (1) Pernyataan untuk tahap kepentingan pembolehubah kajian iaitu sebanyak 19 pembolehubah dalam kajian pengguna pengangkutan awam semasa melakukan perjalanan.
- (2) Pernyataan untuk pengkajian pengguna pengangkutan awam pada pembolehubah pengkajian terhadap kelima-lima mod pengangkutan perkhidmatan laluan Medan – Pematang Siantar.
- (3) Pertanyaan untuk pengguna dari segi sosio ekonomi pengguna pengangkutan awam.

Borang soal selidik di atas diberikan kepada para penumpang pengangkutan awam untuk mod pengangkutan seperti teksi, keretapi perdagangan, bas mini, bas ekonomi dan bas eksekutif di laluan Medan – Pematang Siantar. Soalan ini diberikan kepada responden di tempat laluan mod pengangkutan iaitu di terminal.

1.7.2. Pengumpulan Data Sekunder

Sebahagian data untuk kajian ini telah diperoleh daripada data sedia ada. Data tersebut telah diperolehi daripada laporan kajian dan laporan terbitan kerajaan yang ada kaitan dengan kawasan kajian.

1.8. ORGANISASI KAJIAN

Bab 1 menghuraikan kepentingan kajian, isu dan masalah pengangkutan, objektif kajian, hipotesis kajian serta proses kajian. Bab 1 ini juga mengandungi skop kajian serta keadaan pengumpulan data yang merangkumi data primer dan data sedia ada. Bab ini juga menerangkan organisasi penulisan kajian ini

Bab 2 menjelaskan persepsi pengguna perkhidmatan yang meliputi maksud persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, maksud pengangkutan dan perkhidmatan pengangkutan awam dan kaedah pengkajian persepsi pengguna. Dalam bab ini juga dikemukakan kajian tinjauan yang berkaitan dengan pembuatan borang soal selidik, pengstandard dan penyusunan skala dan kaedah persampelan.

Bab 3 menghuraikan kepentingan penggunaan mod dalam perancangan pengangkutan. Beberapa rujukan dibuat daripada buku dan majalah yang pernah dikarang oleh penulis dan pengkaji yang mahir dalam perancangan pengangkutan. Sebenarnya terdapat begitu banyak model yang pernah digunapakai dalam perancangan pengangkutan. Untuk tujuan kajian ini hanya

model yang ada kaitan dengan tajuk kajian sahaja yang digunakan. Huraian dalam bab ini dibuat supaya ia benar-benar memberikan manfaat yang sepenuhnya.

Bab 4 menghuraikan metodologi kajian yang merupakan bahagian yang terpenting dalam melakukan kajian. Ketetapan satu keputusan dalam kajian bergantung pada kaedah pengendalian data dan cara pengumpulan data dilakukan, diolah dan dianalisa.

Bab 5 ini berisi gambaran awam bandaraya Medan dan bandar Pematang Siantar, keadaan perkhidmatan pengangkutan laluan Medan – Pematang Siantar. Bab 5 juga menghuraikan pelaksanaan pengumpulan data dan pengolahan data yang melibatkan banyak temu bual dengan tahap yang boleh menarik minat, supaya hasil temu bual dengan para penumpang perkhidmatan pengangkutan awam, bersesuaian dengan perkara yang diharapkan untuk menguji kecukupan data. Pelaksanaan kajian pengumpulan data, pada dasarnya meliputi data sokongan dan data primer yang dikumpulkan secara langsung melalui proses temu bual. Kaedah pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan analisis faktor dan analisis kelompok. Untuk membantu pengolahan data digunakan paket perisian rancangan SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

Dalam Bab 6 menunjukkan pengolahan data yang dilakukan terhadap data yang diperolehi dan membahas analisa kesimpulan dan interpretasi hasil pengolahan data. Kaedah pengolahan data ini dilakukan dengan

menggunakan analisis faktor dan analisis kelompok dan digunakan untuk membantu pengolahan data dengan pakej perisian rancangan SPSS.

Bab 7 menghuraikan pelbagai kesimpulan dan implikasi hasil daripada kajian yang telah dijalankan. Pelaksanaan yang akan dihuraikan dalam bab ini merupakan hasil rumusan dan penemuan yang terdapat dalam bab-bab yang terdahulu. Pada dasarnya pelaksanaan yang diutarakan merupakan langkah memperbaiki mod pengangkutan Medan – Pematang Siantar. Pelaksanaan tersebut juga diharapkan akan dapat mengatasi masalah perkhidmatan pengangkutan.

1.9. RUMUSAN

Bab yang pertama ini telah menghuraikan kepentingan kajian, permasalahan pengangkutan awam yang terjadi di bandar Medan – Pematang Siantar, isu dan masalah pengangkutan yang timbul di bandar-bandar lain, objektif kajian, masalah penyelidikan, proses kajian yang dilakukan, skop dan kaedah pengumpulan data serta pengorganisasian penulisan.

Bab ini juga menghuraikan permasalahan perkhidmatan pengangkutan yang dilakukan oleh syarikat pengangkutan awam di bandaraya Medan dan bandar Pematang Siantar, mengamati perilaku pengguna dengan cara mengumpulkan data persepsi pengguna pengangkutan awam yang dilakukan dengan mengedarkan borang soal selidik. Kajian membahas persepsi pengguna dalam perkhidmatan yang terdiri daripada pembolehubah iaitu keselesaan, kemudahsampaian, masa, tambang dan keselamatan.

BAB 2

2.0. KERANGKA KONSEP

PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM

2.1. PENDAHULUAN

Sebelum meneruskan penulisan tesis ini, terlebih dahulu dihuraikan beberapa definisi dan pengertian istilah yang digunakan dalam kajian ini yang berjudul Persepsi Pengguna Terhadap Perkhidmatan Pengangkutan Awam Laluan Medan – Pematang Siantar. Hal ini merupakan yang terpenting di dalam permasalahan pengangkutan awam untuk negara yang sedang membangun khususnya Indonesia kerana sistem pengangkutan awam masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan pertambahan jumlah penduduk yang pesat, keperluan akan ketersediaan sarana dan prasarana pengangkutan masih sangat kurang ditinjau daripada lima faktor yang dominan, terutama faktor keselamatan. Oleh sebab itu, timbulnya minat penulis untuk mengkaji.

2.2. PERSEPSI PENGGUNA

Maksud persepsi seseorang dalam pemilihan perkhidmatan pengangkutan yang disenaraikan pada bab ini disamakan dengan pengertian perilaku perkhidmatan lainnya. Maka selanjutnya persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan awam dijelaskan berdasarkan pada pengertian perilaku

pengguna (*consumer behaviour*). Selain perilaku pengguna perkhidmatan juga dijelaskan tentang pengertian pengangkutan awam dan jenis-jenis pengangkutan awam yang ada di lokasi kajian serta ciri-ciri perkhidmatan pengangkutan awam di tempat tersebut.

2.2.1. Pengertian Persepsi Pengguna

Schiffman (1997), mengemukakan bahawa perusahaan yang benar-benar memahami cara tanggapan pengguna terhadap sifat luaran, harga dan pendekatan iklan yang berbeza memiliki keunggulan yang besar terhadap pesaingnya. Mowen dan Minor (2002), menyebut pemahaman tentang pengguna dan proses penggunaan barang yang akan menghasilkan manfaat yang banyak di antaranya membantu pengguna membuat keputusan, sebagai pengetahuan dasar dalam menganalisis pengguna, membantu membuat peraturan dan membantu pengguna mengambil keputusan yang lebih tepat.

Seperti yang dikatakan oleh Kotler (1997), sesungguhnya kekuasaan yang tinggi untuk menjaga pengguna (*premacys consumer*) ialah prinsip yang mendasari seluruh bidang pemasaran. Prinsip ini menekankan bahawa pengguna merupakan sasaran pemasaran. Seperti yang diungkapkan oleh Peter Drucker, seperti diperoleh daripada Mowen dan Minor (2002), pemasaran ialah keseluruhan urusan perniagaan yang dilihat dari sudut pandangan hasil akhirnya iaitu sudut pandangan para pengguna.

Loudon dan Bitta (1994) mendefinisi perilaku pengguna sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas seseorang secara fizikal yang melibatkan proses menilai, memperoleh dan menggunakan barang dan perkhidmatan. Selanjutnya Winardi yang diperoleh daripada Sumarwan (2002), mengatakan bahawa perilaku yang ditujukan oleh orang-orang dalam merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomi dan perkhidmatan.

Loudon dan Bitta (1994), juga menyatakan bahawa setiap seseorang selalu berusaha memilih keluaran barangan atau perkhidmatan yang dianggapnya dapat memberikan kepuasan maksimum dalam menilai sesuatu pengeluaran barangan atau perkhidmatan. Sebenarnya pengguna lebih menekankan nilai daripada sekumpulan sifat yang ditawarkan oleh pengeluaran barangan atau perkhidmatan itu dan bukannya barangan atau perkhidmatan itu sendiri. Nilai bagi setiap sifat tersebut dipanggil utility kebergunaan.

Persepsi pengguna didefinisi juga sebagai kajian tentang unit pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan dan pembuangan barang, perkhidmatan, pengalaman serta idea. Seorang pengguna tidak dapat mengelak daripada proses pertukaran iaitu segala sumber ditukar antara kedua belah pihak Mowen dan Minor (2002). *American Marketing Association*, seperti yang diubah kembali oleh Peter dan Olson (2000), mendefinisi perilaku pengguna sebagai interaksi dinamik antara pengaruh dengan kognitif, perilaku dan kejadian di sekitar kita iaitu manusia yang melakukan aspek pertukaran dalam kehidupan mereka.

Daripada penerangan-penerangan para pakar tersebut, dapat disimpulkan bahawa perilaku pengguna ialah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh

seseorang, kelompok atau organisasi yang berhubungan dalam mendapatkan dan menggunakan barangan atau perkhidmatan yang dapat dipengaruhi oleh persekitaran.

Menurut Murray (1991), sumber yang paling tepat dalam pemasaran satu keluaran perkhidmatan cenderung pada sumber peribadi. Sumber peribadi lebih penting dalam mempengaruhi pembelian satu perkhidmatan.

2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pengguna

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna dalam pemilihan perkhidmatan, berasal dari sifat-sifat pengguna itu sendiri iaitu (Khasmir, 2005):

1. Pengguna mahu dianggap sebagai raja.
2. Pengguna ingin memenuhi keinginan dan keperluannya, tidak mahu dipertikaikan dan tidak mahu disinggung.
3. Pengguna ingin selalu dipuji.
4. Pengguna merupakan sumber pendapatan syarikat

Warlop dan Ratneshwar (1993), mengatakan bahawa keadaan pengguna terdiri daripada unsur:

- (1) Melibatkan tempat dan masa iaitu kegiatan pengguna berlaku.
- (2) Menjelaskan sebab tindakan terjadi.

- (3) Mempengaruhi persepsi pengguna seperti unsur lingkungan jangka panjang, pengaruh budaya, serta unsur manusia yang mempunyai kualiti yang lebih tahan lama.

Persekitaran perkhidmatan iaitu interaksi yang terjadi antara seorang pengguna dengan para wakil sesebuah organisasi. Hui & Bateson (1991) dan Baker (1992), menyatakan bahawa pilihan pengguna mempengaruhi tahap pengendalian yang dirasakan. Sebaliknya, pengendalian dan kepadatan yang dirasakan mempengaruhi pengalaman yang tidak beraturan. Unsur ini kemudian mempengaruhi perasaan para pengguna dan kecenderungannya untuk tetap atau meninggalkan satu keadaan.

Howard (1992), mengakui bahawa masa sebagai pembolehubah persepsi pengguna yang penting, bahkan masa mungkin merupakan pembolehubah terpenting kerana masa memainkan peranan pada kebanyakan teori. Masa dianggap sebagai sumber dan cara masyarakat memilih sumber tersebut.

2.3. PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN

2.3.1. Pengertian Pengangkutan Awam

Pengangkutan awam pula merujuk pada kenderaan perkhidmatan awam yang digunakan untuk mengangkut penumpang yang membayar sejumlah tambang tertentu sebagai perkhidmatan untuk sesuatu perjalanan. Kenderaan yang digunakan dalam mod pengangkutan awam ini boleh dimiliki dan diselenggarakan secara persendirian dan oleh badan awam seperti kerajaan

tempat, perbandaran atau syarikat persendirian sama ada untuk kemudahan sosial ataupun untuk mendapatkan keuntungan.

Pengangkutan awam merupakan bahagian yang paling penting dalam kalangan masyarakat, kerana pengangkutan berkait rapat dengan tempat dan kegiatan masyarakat serta tersedianya barangan dan perkhidmatan. Pengangkutan diertikan sebagai perpindahan orang atau barangan dari sesuatu tempat ke tempat lain untuk tujuan tertentu. Oleh sebab itu, jelaslah bahawa pengangkutan hanyalah merupakan alat melawan jarak yang secara geografinya terpisah untuk memenuhi keperluan manusia.

Perkhidmatan pengangkutan oleh pengguna yang bergerak dalam bidang perusahaan perkhidmatan pengangkutan, merupakan salah satu jenis keluaran perkhidmatan. Secara umum, keluaran perkhidmatan memiliki empat bentuk dasar iaitu nyata, boleh dipegang, tidak dapat dipisahkan daripada pengusaha dan tidak dapat disimpan.

Pengangkutan diertikan sebagai sebuah proses iaitu proses pindah, proses gerak, proses pengangkutan dan mengalihkan kemana proses ini tidak boleh dilepaskan daripada keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan masa yang diinginkan (Miro, 2004).

2.3.2. Tahap Perkhidmatan Pengangkutan

Tahap perkhidmatan merupakan ukuran bentuk perkhidmatan keseluruhan yang mempengaruhi persepsi pengguna perkhidmatan. Tahap perkhidmatan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen pengangkutan,